

CARTILHA DA _____ QUALIDADE



ALECE ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA
DO ESTADO
DO CEARÁ

CARTILHA DA _____ QUALIDADE

A Alece tem um compromisso com a excelência e a qualidade e, por isso, temos o orgulho de informar que a **Consultoria Técnica Legislativa**, órgão vinculado à Diretoria Legislativa, e o **Procon Alece**, vinculado à Mesa Diretora, possuem certificação na norma ABNT NBR ISO 9001 em seus Sistemas de Gestão da Qualidade. Essa certificação garante que os nossos serviços são prestados com os mais altos padrões internacionais de qualidade, gerando confiança aos seus usuários.

Vamos entender como garantimos essa qualidade?

O que é um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)?

Um SGQ é um **conjunto de processos e práticas** adotadas por uma organização para garantir que seus produtos ou serviços atendam consistentemente as necessidades e expectativas dos clientes. O SGQ permite que toda a organização esteja alinhada e caminhe na mesma direção e funcione como uma engrenagem na qual todos sabem exatamente o que fazer, como fazer e por que seu papel é importante.

Por que um SGQ é importante?

- ✓ **Redução de erros:** menos falhas e retrabalhos.
- ✓ **Maior eficiência:** processos mais rápidos e eficientes.
- ✓ **Satisfação do cliente:** usuários satisfeitos e fidelizados.
- ✓ **Melhoria da imagem e confiabilidade:** gera confiança nos serviços.



Quais os princípios básicos do SGQ?

Foco no cliente: entender e atender as necessidades dos clientes.

Liderança: construção de um ambiente que envolva todos os colaboradores.

Engajamento das pessoas: todos devem estar envolvidos e comprometidos.

Abordagem de processos: gerenciar as atividades como processos inter-relacionados permite aos envolvidos enxergar suas atividades ligadas a outras como uma engrenagem em que cada peça deve estar em sintonia para atingir um objetivo comum.

Melhoria contínua: sempre buscar maneiras de melhorar.

Tomada de decisões baseada em evidências: usar dados e informações para tomar decisões.

Gestão de relacionamentos: manter boas relações com todas as partes interessadas.

Como funciona na prática?

Definir padrões de qualidade: estabelecer o que é considerado qualidade para a organização.

Documentar processos: estabelecer como os serviços devem ser realizados.

Treinar colaboradores: ensinar todos a seguir o que foi estabelecido como padrão.

Monitorar e medir: verificar se tudo está sendo feito conforme o planejado.

Melhorar continuamente: encontrar maneiras de fazer as coisas melhor e mais eficientemente.

O que significa a certificação?

Obter uma certificação de qualidade requer esforço e dedicação. Os órgãos certificados passam por um **processo minucioso de auditoria externa independente realizada por uma organização certificadora reconhecida e credenciada**. Essa auditoria avalia os sistemas e as práticas para garantir que estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos pela ISO 9001.

Isso envolve o compromisso de todos os nossos colaboradores com os princípios da qualidade, os processos documentados, a melhoria contínua e a realização de auditorias internas e externas regulares para garantir a conformidade do sistema.

Essa busca pela excelência em qualidade, validada por uma auditoria externa independente, reforça nosso compromisso com a qualidade e nosso papel em atender as necessidades da sociedade de forma eficiente e confiável.



SERVIÇOS OFERTADOS PELOS ÓRGÃOS CERTIFICADOS

***Para saber mais ou solicitar um serviço,
use o QR CODE e fale com a gente!***

Consultoria Técnica Legislativa:

Consultoria técnica simplificada;
Estudo técnico;
Minuta de Proposição Legislativa;
Nota técnica;
Pesquisa;
Produção técnica literária.



Procon Alece:

Abertura de reclamação;
Carta;
Audiência de conciliação;
Telefone;
Cálculo de revisional;
Consulta.



Na Alece, qualidade é prioridade. Vamos seguir juntos
na construção de serviços ainda mais eficientes!



ALECE ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA
DO ESTADO
DO CEARÁ